

دور نظام تأمين الودائع في تعزيز الثقافة المصرفية في البنوك العمومية في ولاية سوق أهراس

The role of the deposit insurance system in promoting banking culture in public banks in the state of Souk Ahras

بارة سهيلة*

جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر

souheila.bara@univ-annaba.dz

تاريخ القبول: 2023/04/12

تاريخ الاستلام: 2022/12/31

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور نظام التأمين على الودائع في تعزيز الثقافة المصرفية في البنوك العمومية في ولاية سوق أهراس، اعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي spss باستخدام الاستبيان. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين أنظمة حماية الودائع وتعزيز الثقافة المصرفية. كما قدمت الدراسة جملة من التوصيات منها العمل على رفع نسبة حماية الودائع في الجزائر والتي تحدد بـ 1% من حجم الودائع وهي نسبة ضئيلة جدا. الكلمات المفتاحية: الوديعة البنكية، نظام التأمين، الثقافة المصرفية، البنوك العمومية.

تصنيف JEL: G21, G22

Abstract:

The study aims to learn about the role of the deposit insurance system in promoting banking culture in public banks in the state of the Ahras market. The study relied on the statistical program spss. The study found a series of findings, the most important of which was the existence of a statistically significant impact relationship between deposit protection systems and the promotion of banking culture. The study also made a number of recommendations, including efforts to raise the rate of deposit protection in Algeria, which is set at 1% of the deposit volume, which is very small.

Keywords: Bank deposit, insurance system, banking culture, public banks.

Jel Classification Codes : G21, G22.

I. تمهيد:

يحتل القطاع البنكي مركزا هاما في الاقتصاد الوطني، لما له من أثر إيجابي على التنمية الاقتصادية من خلال جمع المدخرات وتعبئتها ثم توزيعها على مختلف الاستثمارات وذلك حسب أهميتها. وفي هذا السياق فإنّ البنوك تواجه العديد من التحديات والصعوبات أهمها تحقيق متطلبات الاستقرار، والتي تمثل مرتبة متقدمة من بين الأهداف الاقتصادية والتنموية لها وللإقتصاد، وتعد الودائع في الجهاز البنكي أحد البنود اللازمة لدعم هذا الاستقرار، حيث تعتبر هذه الأخيرة ركيزة أساسية لنشاط البنك، وهي بطبيعتها ديون عليها واجبة التسديد، ومن المعروف أنّ سلامة النظام البنكي تقوم على سلامة أدواته الرئيسية وهي القروض والودائع، وأي خطر يهدد الودائع، فإنه مباشرة يُشكل تهديدا في ثقة الجمهور بالبنك وبالنظام البنكي ككل، إنّ هذا الأمر يتطلب منها أن تعمل أكثر وبحرص، وذلك من خلال رفع كفاءتها وتطوير أساليبها وطرقها في تقييم وتقديم القروض ومنح الائتمان لتجنب خطر التعثر والإفلاس، لذلك ظهرت الحاجة إلى وجود نظام لحماية الودائع، هدفه حماية المودعين وذلك بضمان نسب معينة من ودائعهم التي يُحتمل أن تتعرض للخطر، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تساعد على حماية البنوك من خطر التعثر والإفلاس وضمان الاستقرار للنظام البنكي، لحماية سمعتها خوفا من فقدان زبائنها الحاليين والمرتقبين.

وهذا يطرح أمامنا إشكال يتمثل في:

فيما يكمن دور تأمين الودائع كنظام لتعزيز الثقافة المصرفية في الجزائر؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة، سنجيب على التساؤلات الفرعية التالية:

-ما المقصود بأنظمة حماية الودائع وما هي دوافع إنشائها وتبنيها؟

-هل إنشاء نظام حماية الودائع يزيد من درجة استقرار الودائع وجذب المزيد من المدخرات في الجهاز المصرفي؟

-كيف يمكن لأنظمة حماية الودائع أن تزيد من الثقة في الجهاز المصرفي الجزائري؟

❖ الفرضيات:

H₀: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أنظمة حماية الودائع وتعزيز الثقافة المصرفية في الجزائر عند مستوى

المعنوية 0.05.

H₁: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أنظمة حماية الودائع وتعزيز الثقافة المصرفية في الجزائر عند مستوى

المعنوية 0.05.

❖ أهمية الموضوع:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على نظم حماية الودائع وما توفره من أمان للمودعين والنظام البنكي على حد سواء، إضافة إلى أنّ هذا الموضوع يكتسي أهمية خاصة وكبيرة ويمكن أن تتضح بعض جوانبها من خلال النقاط التالية:

- أهمية إنشاء نظام التأمين على الودائع ودوره في تقوية ودعم الجهاز البنكي؛

• الإطلاع أكثر على مدى تطبيق البنوك الجزائرية لهذه الأنظمة؛

• معرفة مدى الوعي المصرفي لدى العميل الجزائري.

❖ أهداف الدراسة:

وتمثلت أهداف الدراسة في ما يلي:

• التعرف على أهم خصوصيات نظام حماية الودائع وتسليط الضوء عليه باعتباره أسلوب وقائي؛

• التعرف أكثر على واقع أنظمة حماية الودائع في البنوك الجزائرية؛

• الرغبة في المساهمة في تحسين العلاقة بين الجمهور وجهازه المصرفي وإطلاعه على كيفية عمل هذا الأخير

في مجال الودائع وحمايتها بغية تحسين صورته في ذهنهم؛

• تعزيز الثقة في الجهاز البنكي من خلال استقرار وتطوير سياسة جذب الودائع.

❖ منهج الدراسة:

الإطار النظري: يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بوصف الظاهرة محل الدراسة من خلال تحليل أهم المعلومات والنقاط المتعلقة بالبحث، وكذا المنهج التاريخي لسرد مختلف الأحداث المتعلقة ببعض النقاط في الجانب النظري، بالاعتماد على الكتب والمراجع والمذكرات السابقة والملتقيات العلمية المتعلقة بموضوع البحث.

الجانب التطبيقي: يتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة لجمع حقائق على عينة من البنوك، باستخدام أسلوب الاستقصاء في هذه الدراسة بواسطة أداة أساسية ممثلة في الاستبيان والذي تم تصميمه من أجل تجميع البيانات الأولية من مجتمع وعينة البحث، لاختبار صحة أو عدم صحة فرضيات البحث، إذ تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss (برنامج الرزم الإحصائية للمتغيرات الاجتماعية)، و تم توزيع الاستبيان على عملاء عينة من البنوك التجارية.

أولاً: الإطار النظري للدراسة

1. نظام حماية الودائع البنكية

تعد عمليات تسيير الودائع وتنميتها من أهم انشغالات إدارة البنك، حيث يسعى البنك إلى زيادة موارده ومدخراته من جهة، ومن جهة أخرى يعمل على تشجيع الجمهور للتعامل معه، وذلك من خلال الاعتماد على عدة استراتيجيات، لوجود عوامل تؤثر على تنمية الودائع التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار قبل تحديد الإستراتيجية التي سيتم الاعتماد عليها بهدف تنمية ودائعها.

1-1. ماهية نظام التأمين على الودائع البنكية

تعرف هذه الأنظمة على أنها: "مجموعة الأساليب والأدوات التي يستخدمها البنك المركزي ضمن الإطار القانوني المعمول به لضمان سلامة ودائع الجمهور لدى البنوك وإعادتها إلى أصحابها عند الطلب أو حسب عقد الوديعة" (الني، 2010)

أيضا تمثل : "حماية صغار المودعين بالعملة المحلية للدولة من مخاطر إفلاس المصارف أو توقفها عن الدفع، من خلال مساهمة المصارف المنتسبة إلى النظام في صندوق تأمين الودائع، يُمول بموجب رسوم أو اشتراكات تلزم تلك المصارف بسدادها، أو من خلال تقدير حقوق امتياز للمودعين على حصيلة التصفية بالبنك في حال إفلاسه في حدود مبالغ معينة من ودائعهم كحدود قصوى". (شرين، 2006)

كذلك تعرف بأن: "ضمان الودائع هي آلية، في حالة عجز مؤسسة مالية ائتمانية، تضمن للمودعين رد لودائعهم إلى حد سقف أعلى ثابت مسبقا" (cousergues, 2007)

2.1. أهمية نظام التأمين على الودائع :

يعتبر نظام التأمين على الودائع وسيلة وقاية وعلاج بالنسبة للبنك، وعنصر أمان بالنسبة للمودعين، وبالتالي نعمل إلى توضيح أهميته فيما يلي (سعيد 2012) :

- ✓ يساهم في إستقرار النظام المصرفي من خلال تعويض المودعين دون تأخير عند تعثر أحد المصارف؛
- ✓ يقلل من خطر إمتداد عدوى تعثر أحد المصارف إلى المصارف الأخرى؛
- ✓ يضمن تكافؤ الفرص للمصارف المتفاوتة الأحجام، لتتنافس على الأنواع المختلفة من الودائع وبالتالي زيادة ثقة الجمهور في المصارف وخاصة الصغيرة منها؛
- ✓ تحويل عبء تعويض المودعين من الحكومة إلى نظام مستقل قائم على أساس التحصيل المسبق (حيث يتم تجميع الأموال مسبقا من المصارف الأعضاء).

3.1. نظام التأمين على الودائع في الجزائر

1.3.1. تأسيس نظام التأمين على الودائع في الجزائر: تم تأسيس نظام التأمين على الودائع في الجزائر بمقتضى الأمر 11-03 المؤرخ في جمادى الثانية 1424 هجرية الموافق لـ 26 أوت 2003 ميلادي وجاء في الباب الخامس المادة 18 ما يلي:

"يجب على البنوك أن تشارك في تمويل صندوق ضمان الودائع المصرفية بالعملة الوطنية ينشئه البنك المركزي، ويتعين على كل بنك أن يدفع إلى صندوق الضمان علاوة ضمان سنوية نسبته 1% على الأكثر من مبلغ الوديعة" ويحدد مجلس النقد والقرض كل سنة مبلغ العلاوة المذكورة في الفقرة السابقة، كما يحدد مبلغ الضمان الذي يُمنح لكل مودع، ولا يمكن استعمال هذا الضمان إلا في حالة توقف البنك عن الدفع، كما لا يغطي هذا الضمان المبالغ التي هي عبارة عن تسبيقات البنوك فيما بينها (القادر، 2004)

2.3.1. شركة ضمان الودائع البنكية في الجزائر Société de garantie de depots bancaire (SGDB)

"إن شركة ضمان الودائع البنكية (SGDB) شركة ذات أسهم أسست في ماي 2003 (التأسيس الفعلي كان في 28 ماي 2003)، بموجب الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض من طرف بنك الجزائر بصفته عضوا مؤسسا، وتعتبر البنوك التجارية مساهمها الحصريين، إذ تنص المادة 06 من النظام 03-04 في مارس 2004 المتعلق بنظام ضمان

الودائع البنكية على أنه يجب على البنوك أن تكتتب في رأس مال شركة ضمان الودائع البنكية الذي يوزع بينها بحصص متساوية". (كمال، 2012)

وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ البنوك المعنية والمساهمة في هذا النظام هم فقط بنوك الودائع ولا يتعلق الأمر ببنوك الأعمال و المؤسسات المالية الأخرى.

1.3.3.3. الودائع محل التأمين في الجزائر:

يسهر نظام ضمان الودائع على تعويض المودعين في حالة عدم توفر ودائعهم والمبالغ الأخرى الشبيهة بالودائع القابلة للاسترداد ويقصد بهذه الأخيرة حسب المادة 04 من النظام 03-04 المتعلق بنظام الودائع "كل رصيد دائن ناجم عن الأموال المتبقية في حساب أو أموال متواجدة في وضعية انتقالية ناتجة عن عمليات مصرفية عادية ينبغي استردادها طبقا للشروط القانونية والتعاقدية المطبقة لاسيما في مجال المقاصة"، وتندرج ضمن هذا التعريف ودائع الضمان عندما تصبح مستحقة والودائع المرتبطة بالعمليات على السندات (كمال، 2012).

وهنا يمكن توضيح نقطة مهمة في هذا السياق حيث أنّ قانون النقد والقرض 90-10 نص على أن الودائع بالعملة الوطنية وحدها المضمونة، أي الودائع بالعملات الأجنبية تخرج من مجال التعويض، في حين أنّ النظام 97-04 نص على أنّ التعويض يتم بالعملة الوطنية، ويتم تحويل الودائع بالعملة الصعبة إلى العملة الوطنية، ثمّ تأكيده بالأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض، والنظام 03-04 المتعلق بنظام ضمان الودائع أنّ الودائع بالعملة الأجنبية غير مستثناة ويتم تحويلها إلى العملة الوطنية.

1.4.3. الودائع التي لا تدخل ضمن التأمين:

نستثني من التعويض الودائع التالية (كمال، 2012):

- المبالغ المقدمة إلى المؤسسات المالية أو تلك التي تستلفها البنوك فيما بينها؛
- الأموال المتلقاة أو المتبقية في الحساب والعائدة لمساهمين يملكون على الأقل 5% من رأس المال ولأعضاء مجلس الإدارة وللمسيرين ولمحافظي الحسابات؛
- ودائع الموظفين المساهمين؛
- عناصر الخصوم المتضمنة في تعريف الأموال الخاصة حسب مفهوم أحكام النظام رقم 91-09 المؤرخ في 14 أوت 1991 المعدل والمتمم والذي يحدد قواعد الحذر في تسيير المصارف والمؤسسات المالية؛
- الودائع غير الاسمية من غير المبالغ المستحقة الدفع الممثلة لوسائل الدفع التي تصدرها البنوك؛
- الودائع بالعملة الصعبة المعاد بيعها لبنك الجزائر؛
- ودائع التأمينات الاجتماعية وصناديق التقاعد؛
- الودائع الناجمة عن عمليات أصدر فيها حكم جزائي نهائي في حق المودع؛
- الودائع التي تحصل فيها المودع بصفة عادية على شروط معدلات فوائد امتيازية ساهمت في تدهور الوضعية المالية للبنك؛
- ودائع مؤسسات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة (OPCVM).

2. الثقافة المصرفية

1.2. مفهوم الثقافة المصرفية

يمكن تعريف الثقافة بأنها: "كل من القيم والعادات والفنون والمهارات المشتركة بين الأفراد في مجتمع معين والتي يتم انتقالها من جيل لآخر، فهي يُمكن اعتبارها نمطا للسلوك يتبعه أعضاء المجتمع الواحد، وعادة ما ترتبط الثقافة بالمناطق التي نشأت فيها، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإنّ القيم والتقاليد تُشكل مرجع لسلوك أفراد المجتمع، فهي تحدد أنماط سلوكهم الشرائي واتجاهاتهم وتفضيلاتهم كما تحدد في الكثير من الأحيان القبول أو الرفض لبعض السلع والخدمات من جانب المستهلكين". (صفيح و ياقور، 2010)

وتعرف الثقافة المصرفية بأنها: "اعتیاد الأفراد والقطاعات الاقتصادية على إيداع أرصدهم النقدية في المصارف، واعتمادهم على الشيكات المصرفية في معاملاتهم الاقتصادية، ويرتبط الطلب على الودائع المصرفية بصورة إيجابية مع انتشار الوعي المصرفي، والعكس يؤدي إلى الاكتناز". (الحداد، 2013)

2.2. أهمية نشر الوعي المصرفي

أهمية نشر الوعي المصرفي تستند على أربعة نقاط يمكن أن تساهم في نشر الوعي المصرفي وزيادته وترسيخه في المجتمع هي (اسير، 2009):

-الثقة: وهي قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على الوفاء بالتزاماته وتقديم الخدمة بشكل مستقل ودقيق في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضى طموحه؛

-الإستجابة: وهي الرغبة في مساعدة العميل وتطوير الخدمة المقدمة، والقدرة على التعامل الفعال مع كل المتطلبات العملاء، والاستجابة لشكاويهم، والعمل على حلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل الذي يتعاملون معه؛

-التعاطف: ويعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعميل، وإبداء روح الصداقة والحرص على العميل، والرغبة في تلبية حاجاته؛

-الأمان: ويعني الاطمئنان النفسي والمادي بأنّ الخدمة المقدمة للعملاء تخلوا من الخطأ أو الخطر وهذا يتضمن أيضا دور الموظفين في إعطاء الثقة والأمان للعميل.

3.2. معوقات نشر الوعي المصرفي.

يواجه نشر الوعي المصرفي عددا كبيرا من المعوقات من بينها (الحداد، 2013):

- نقص خبرة الموظفين وكفاءتهم وافتقارهم إلى روح المبادرة والاجتهاد، خوفا من المساءلة في ظل نظرة الإدارات المصرفية إلى المواطن كصاحب حاجة في تعامله مع المصرف وليس كزبون يجب السعي لإرضائه؛
- غياب الاستثمارات المصرفية المميزة، انعكس بشكل سلبي على المواطنين والإدارات المصرفية على حد سواء ما أدخل كلا الطرفين في إرباكات وتعقيدات عديدة، ودفع المواطن إلى البحث عن منافذ أكثر أمنا لمخدراته،

عن طريق تحويلها إلى مصاغ ذهبية أو شراء عملة صعبة، وقد نجد من يدخل بأمواله في استثمارات مربحة ولكنها غير آمنة، في ظل عجز البنك عن تقديم بدائل مغرية؛

➤ تدني مستوى التعريف والإعلان عن الخدمات المصرفية المتنوعة وتواضع حملات التسويق المرافقة، في محاولة توفير مثل هذه التكاليف، نظرا لغياب النظرة الاستثمارية الخلاقة لدى البنك والتي تستطيع أن تخلق مردودا عاليا لمثل هذه العمليات؛

لا تزال الأسباب الشرعية من أبرز المعوقات التي تقف حائلا بين الناس والتعاملات المصرفية المختلفة، وفي هذا السياق يجدر التنويه أن المصارف الإسلامية خلقت حالة إيجابية ساعدت المواطنين على التقدم على نحو وعي أشمل لعمل البنوك، وإن كانت التجربة اقتصرت على عقود المربحة (مع القصور الشرعي في تطبيق المفهوم) وتجاهلت معظم العقود والمعاملات الإسلامية الأخرى مثل عقود الإيجار وعقود الإستصناع.

ثانيا: الدراسة التطبيقية

لقد قمنا باستطلاع الرأي العام بغية معرفة أنظمة حماية الودائع في تعزيز الثقافة المصرفية، وذلك بهدف الحصول على بيانات ومؤشرات تساعدنا في الوصول إلى نتائج ومقترحات ربما تساعد في النهوض بالمنظومة المصرفية عبر تطبيق هذا النظام وأثره في إرساء وعي العملاء حول كيفية حماية ودائعهم.

1. توضيح مركّزات الدراسة الميدانية

مجتمع وعينة الدراسة

تضمن مجتمع الدراسة ثلاث بنوك عمومية تمثلت في البنك الوطني الجزائري BNA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، بنك الجزائر الخارجي BEA، ولقد تمثلت عينة الدراسة في عينة مختارة عشوائيا من زبائن هذه البنوك، حيث تم توزيع (60) استمارة لهذه الفئة.

بناء أداة البحث الميداني (الاستبيان):

تمّ الاعتماد على أداة أساسية والمتمثلة في الاستبيان الذي تم تصميمه من طرف الباحثة، حيث تمّ إجراء اختبار تحكيمي للاستبيان للتأكد من ملاءمته، وذلك بعرضه على جملة من ذوي الاختصاص والخبرة في المجال، وتم إدخال بعض التعديلات على عبارات الاستبيان على ضوء ما جاء في ملاحظاتهم ومقترحاتهم حتى ظهرت بصورتها النهائية، كان الهدف أن يتسم الاستبيان بالوضوح لدى أفراد مجتمع الدراسة.

• الإحصائية الخاصة بالاستبيان.

الجدول 01: الإحصائية الخاصة بالاستبيان

البيان	الاستبيان	
	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة والمعلن عليها	60	100%
عدد الاستثمارات المفقودة والمهملة	20	33.33%
عدد الاستثمارات الملقاة	10	16.67%

عدد الاستثمارات الصالحة	30	%50
-------------------------	----	-----

المصدر: من إعداد الباحثة

وهذه العينة ما هي إلا عينة تمثيلية لمجتمع الدراسة لصعوبة مسح جميع أفراد مجتمع الدراسة. وقد تضمن الاستبيان ثلاث محاور أساسية موزعة كما يلي:

المحور الأول: الخصائص الشخصية والديموغرافية للعينة.

تم تخصيصه للمعلومات الشخصية الخاصة بالمستجيب، وكانت الأسئلة مغلقة وشبه مغلقة وتمثلت في: الجنس (ذكر، أنثى)، العمر (20-29، 30-39، 40-49، من 50 فما فوق)، المؤهل العلمي (ثانوي، تكوين مهني، ليسانس، دراسات عليا)، وأخيرا المهنة (موظف في القطاع العام، موظف في القطاع الخاص، أعمال حرة، صاحب منحة)، كان الهدف من هذا المحور هو التعرف على الفئات المختلفة للعينة.

المحور الثاني: الخاص بالمتغير المستقل أنظمة حماية الودائع

وقد تضمن عدة فقرات تخص جانب حماية الودائع وكان الهدف من هذا المحور معرفة رأي العميل حول هذه الأنظمة وموقفه اتجاهها.

المحور الثالث: الخاص بالمتغير التابع الثقافة المصرفية.

الهدف من هذا المحور معرفة مدى نسبة ثقافة العميل المصرفية، وذلك عبر عبارات تخص رأي العميل في القضايا التي تهم الجانب المصرفي وموقفه اتجاهها.

2. عرض وتحليل نتائج الدراسة

تحليل الخصائص الشخصية والديموغرافية للعينة

الجدول 02: توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والديموغرافية

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية %	النسبة المئوية % المجمعة
الجنس	ذكر	23	%76.7	%76.7
	أنثى	7	%23.3	%100
	المجموع	30	%100	-
العمر	من 20-29 سنة	10	%33.3	%33.3
	من 30-39 سنة	10	%33.3	%66.6
	من 40-49 سنة	4	%13.4	%80
	50 سنة فما فوق	6	%20	%100
	المجموع	30	%100	-
المؤهل	ثانوي	13	%43.3	%43.3
	تكوين مهني	7	%23.3	%66.6
	ليسانس	6	%20	%86.6

العلمي	دراسات عليا	4	%13.4	%100
	المجموع	30	%100	-
المهنة	موظف قطاع عام	11	%36.7	%36.7
	موظف قطاع خاص	7	%23.3	%60
	أعمال حرة	7	%23.3	%83.3
	صاحب منحة	5	%16.7	%100
	المجموع	30	%100	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

يشير الجدول رقم (02) لنتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة، إذ يتضح أن أغلبية المستجوبين من جنس ذكر وذلك بنسبة 76.7%، في حين أن نسبة الإناث هي 23.3% ويرجع ذلك إلى أن أهم الفئات من الأعمال الحرة يمثلون الرجال، وهم أكثر المتعاملين مع البنوك نظرا لطبيعة مهامهم، إضافة إلى أن الوعي المصرفي والادخاري للرجال يفوق وعي النساء نظرا لثقافة الاكتناز في الذهب الموجودة في المجتمع الجزائري. وبالنسبة للعمر فإن أغلبية المستجوبين أعمارهم تتراوح ما بين (20-29)، و(30-39) وذلك بنسبة 33.3%، تليها فئة 50 سنة فما فوق بنسبة 20%، حيث أن الفئة الأولى تدل نسبتها على مدى تعاملها في البنك ووعيا بالخدمات المقدمة، إضافة إلى ما تمت ملاحظته هو خدمات وكالات دعم وتشغيل الشباب التي تعتبر دافع رئيسي للجوء هذه الفئة للبنوك، في حين أن الفئة الثانية يرجع سبب توجهها هو الحصول على المداخل و الأجور من الحساب البنكي إضافة إلى الادخار ما يدل على ضرورة التعامل لا الاختيار والوعي.

أيضا حسب متغير المؤهل العلمي فإن المستوى التعليمي لا يبرر وجود الزبائن في البنك حيث لاحظنا أن مختلف المتواجدين من مستويات مختلفة إذ أن أقل نسبة تمثل الدراسات العليا فلو كان هذا المستوى يمثل أكبر نسبة لكان الوعي المصرفي والتعامل مع البنوك في تزايد، حيث أن وعي الفئات الأخرى يكتسب من علاقات ومداوومات في المجال البنكي.

وحسب ما أشارت إليه أيضا نتائج المهنة في هذا الجدول يتضح لنا أن القطاع العام هو الذي يحتل أكبر نسبة مقدرة بـ 36.7% وتليها باقي القطاعات بنسب مختلفة وهذا بسبب أن البنوك محل الدراسة لديها تعاملات مع مؤسسات اقتصادية وخدمية تعمل على تحويل أجور عمالها لهذه البنوك.

الاعتبار الإحصائي لنتائج الاستبيان (اختبارات وصدق الاستبيان)

ثبات الاستبيان: وهذا من خلال معامل ألف كرونباخ، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 03: اختبار ثبات الاستبيان

عدد المفردات	ألفا كرونباخ
30	0,806

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ هي 0.806 أكبر من الحد الأدنى المطلوب 0.6 وهو مؤشر جيد مما يعني أنه لو تم إعادة توزيع الاستبيان على عينة من نفس المجتمع فإن إجابات العينة ستبقى ثابتة.

صدق الاستبيان: الغاية منه إبراز أنّ المقياس يقيس ما وضع لقياسه، ويحسب عن طريق حساب الجذر

$$\text{التربيعي لمعامل الثبات (ألفا)، ويعرف بصديق المحك.} = \sqrt{0.806} = 0.897 = \text{صدق المحك}$$

وهذه النتيجة مرتفعة قريبة من الواحد تدل على أنّ الاستبيان يتميز بالصدق وأنّ المقياس جيد للدراسة.

اختبار الاتجاه العام لإجابات العينة ومعامل الارتباط بين متغيرات الدراسة

الاتجاه العام لإجابات العينة على محاور الدراسة

وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الدراسة.

نرمز لمحاور الدراسة R1، R2 كالآتي:

R1: المحور الثاني (أنظمة حماية الودائع).

R2: المحور الثالث (الثقافة المصرفية).

الجدول 05: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني R1

المحور	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجع	الانحراف المعياري	الاتجاه
أنظمة حماية الودائع	تعتبر سمعة البنك في طريقته لحماية الودائع محفز رئيسي لادخار أموالك في البنك	4,0667	,69149	موافق
	الوديعة مبلغ من النقود يوضع في البنك مع التزام البنك بردها	4,2667	,90719	موافق بشدة
	الوديعة وسيلة جيدة للحفاظ على نقودك من خطر التلف والضياع	4,2333	,67891	موافق بشدة
	تحقق لك الوديعة مكسب مالي إضافي لا يمكنك الحصول عليه عند الاحتفاظ بالنقود في حالة الاكتناز	2,9000	1,34805	محايد
	يعتبر الهدف من إيداع أموالك في البنك هو ضرورة لا غير	3,4000	1,06997	موافق
	سبب لجوئك لهذا البنك هو توفيره لخدمات إيداع حديثة	3,8000	,92476	موافق
	ضمان سلامة الودائع لدى البنك الذي تتعامل معه وإعادتها لأصحابها يزيد من ثقتك به	4,3333	,71116	موافق بشدة

خدمة تأمين الودائع لها أثر إيجابي على رضا الزبون	4,0667	52083,	موافق
تعتبر عملية سحبك للوديعة راجعة لشعورك بتهديد لفقدانها	2,2000	1,03057	غير موافق
تأمين الودائع يحد من حالات الذعر ويقلل من سحبك للوديعة في حالة السحب الجماعي للودائع	3,2333	1,19434	محايد
تأمين الودائع يزيد من ربحية البنك والعميل في نفس الوقت	3,5333	1,00801	موافق
حماية الودائع تقلل من تهديد لجوء الزبون لبنك آخر	3,9667	1,18855	موافق
المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري			
	3,6667	45957,	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

يتضح لنا من نتائج الجدول رقم (05) أن أفراد عينة الدراسة أجمعوا بالموافقة على المحور الثاني R1 (أنظمة حماية الودائع البنكية) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.6667 وبانحراف معياري 0.45 إذ يدل هذا على مدى إدراكهم لأهمية هذا المحور وتأثيره على الثقافة المصرفية، في حين نجد اتجاه محايد بالنسبة للمكسب المتحصل عليه عند ادخار أموالهم في البنوك دون اكتنازها، وتمثل ذلك بمتوسط حسابي قدر بـ 2.90 وهذا يشير إلى عدم درايتهم وعلمهم بمعدل الفائدة المتحصل عليه من الودائع البنكية.

الجدول 06: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثالث R2

المحور	الفقرات	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
الثقافة المصرفية	المظهر الخارجي للبنك يؤثر على جذب انتباهك إليه	3,5667	1,04000	موافق
	المظهر الداخلي للبنك يجعلك تستمر في التعامل معه	3,7667	1,10433	موافق
	موقع البنك وقربه يجذبك للتعامل معه	4,2333	,89763	موافق بشدة
	طريقة تعامل موظفي البنك معك تزيد من ثقتك بهم	4,5000	,57235	موافق بشدة
	تعتبر مصداقية البنك الذي تتعامل معه صفة أساسية لكسب ثقتك به	4,2000	,84690	موافق بشدة
	سهولة وسرعة التعاملات في البنك تشجعك على التعامل معه	4,3667	,55605	موافق بشدة
	العروض التسويقية للبنك لها أثر إيجابي على تفكيرك الخاص	3,2667	1,08066	محايد
	يعتبر تقديم البنك الذي تتعامل معه لخدمات مميزة وخاصة لك	4,0333	,76489	موافق

			تحفيز جيد للحفاظ على تعاملك معه
موافق	,94686	4,0000	تواصل البنك معك من خلال الإعلام لكل ما هو جديد يزيد من ثقتك به
موافق	,74664	3,8333	استعمال البنك للتكنولوجيا الحديثة يزيد من جذب مدخرات الأفراد إليه
موافق	,81720	3,4333	تكرار الإعلانات على مستوى البنك الذي تتعامل معه هدفه ترسيخ فكرة الوعي بخدماته في ذهنك
موافق	,96847	3,4000	المجتمع الذي ينتهي إليه الفرد له تأثير على ثقافته المصرفية
موافق	1,32353	3,8000	المعتقد الديني حول عدم شرعية الفوائد الربوية له تأثير على تعاملك مع البنك
موافق	,42976	3,8769	المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

يبين الجدول (06) نتائج المحور الثالث R2 من الدراسة المتعلقة بالثقافة المصرفية أنه هناك تأييد من طرف المستجوبين بالموافقة على مدى تأثير هذا البعد بالمتغيرات السابقة الذكر وهذا بمتوسط حسابي قدر بـ 3.87 وبانحراف معياري 0.42، حيث تتراوح متوسطات هذا المحور بين 3.40-4.50 مما كانت أغلب الاتجاهات موافقة على معظم فقرات هذا المحور.

اختبار معامل الارتباط (Pearson) بين متغيرات الدراسة

الجدول 07: اختبار معامل الارتباط بالنسبة لـ R1 و R2

R1 (أنظمة حماية الودائع)		معامل الارتباط الكلي
0,600	R2 (الثقافة المصرفية)	
0,000	Sig الدلالة	
30	N	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

نلاحظ أن معامل الارتباط (Pearson) بين محوري الدراسة R1 و R2 يساوي 0.600 وهو قريب من الواحد، وبالتالي يمكن القول أن العلاقة بين متغيري الدراسة R1 و R2 علاقة طردية قوية نوعاً ما، أي أنه كلما كانت هناك أنظمة فعالة لحماية الودائع وكان للجسمهوع علم بها زاد تعاملهم مع البنوك ووعهم بالخدمات المقدمة.

II. الطرق والأدوات

1. اختبار الفرق بين المتوسطات (t.test)

تأثير متغير الجنس على إجابات العينة على محاور الدراسة R1 و R2

الفرضيات:

H0: لا يوجد تأثير لمتغير الجنس على إجابات العينة على محاور الدراسة R1 ، R2 إذا كان مستوى المعنوية أكبر من 0.05 .

H1: يوجد تأثير لمتغير الجنس على إجابات العينة على محاور الدراسة R1 ، R2 إذا كان مستوى المعنوية أقل من 0.05 .

الجدول 08: اختبار فرق المتوسطين (الجنس مع محوري الدراسة R1 و R2)

المحور	Levene's test		T	Sig (2 tailed)
	F	Sig		
أنظمة حماية الودائع	0,386	0,539	-2,358	0.026
الثقافة المصرفية	2,106	0.158	-1,158	0.102

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

أشارت نتائج الجدول رقم (08) (t.test) على وجود دلالة لجميع المحاور لأن قيمة الدلالة الخاصة بالمحور الثاني R1 مساوية للقيمة 0.026 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل فرضية الوجود H1، أي يوجد تأثير لمتغير الجنس على إجابات العينة على محور الدراسة R1 ويرجع هذا لاختلاف آراء الجنسين حول أنظمة حماية الودائع نظراً لأن أغلبية المستجوبين رجال وتختلف وجهات نظرهم عن النساء. في حين أن الدلالة الخاصة بالمحور الثالث R2 مساوية للقيمة 0.102 وهي أكبر مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل فرضية العدم H0 بمعنى لا يوجد تأثير لمتغير الجنس على إجابات العينة حول المحور الثالث R2 .

2. التباين الأحادي (ANOVA one way)

1.1. اختبار تأثير المؤهل العلمي على إجابات الدراسة بالنسبة لـ R1 و R2

الفرضيات:

H0: لا يوجد تأثير لمتغير المؤهل العلمي على إجابات العينة على محاور الدراسة R1 و R2 إذا كانت القيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 .

H_1 : يوجد تأثير لمتغير المؤهل العلمي على إجابات العينة على محاور الدراسة R1 و R2 إذا كانت القيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05 .

الجدول 09: اختبار تحليل التباين الأحادي بين متغير المؤهل العلمي وإجابات R1 و R2

المحور	F	الدلالة Sig
R1 (أنظمة حماية الودائع)	,702	,559
R2 (الثقافة المصرفية)	,571	,639

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

يوضح الجدول رقم(09) مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (ANOVA) وعليه نلاحظ بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي وجود دلالة بين محاور الدراسة R1، R2 إذ أن قيمتهما هي 0.559 و 0.639 على الترتيب مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين إجابات العينة تبعا للمؤهل العلمي عند مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض فرضية الوجود H_1 .

2.2. اختبار تأثير المهنة على إجابات الدراسة بالنسبة لـ R1 و R2

الفرضيات:

H_0 : لا يوجد تأثير لمتغير المهنة على إجابات العينة على محاور الدراسة R1 و R2 إذا كانت القيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 .

H_1 : يوجد تأثير لمتغير المهنة على إجابات العينة على محاور الدراسة R1 و R2 إذا كانت القيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05 .

الجدول 10: اختبار تحليل التباين الأحادي بين متغير المهنة وإجابات محوري الدراسة R1 و R2

المحور	F	الدلالة Sig
R1 (أنظمة حماية الودائع)	,749	,533
R2 (الثقافة المصرفية)	1,483	,242

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

التعليق:

أيضا بالنسبة للجدول رقم (10) يوضح لنا مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار ANOVA وعليه نلاحظ وجود دلالة بين متغير المهنة وبين محاور الدراسة R1 و R2 إذ أن مستوى المعنوية لهما مساوي للقيمتين 0.533 و 0.242 على الترتيب مما يدل على عدم وجود فروق معنوية بين إجابات العينة تبعا لمتغير المهنة عند مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم H_0 ونرفض فرضية الوجود H_1 .

III. نتائج الدراسة

-نتائج الدراسة النظرية :

- أن إنشاء وتبني أنظمة لحماية الودائع سيكون له تأثير إيجابي على ثقة الجمهور في الجهاز البنكي الجزائري؛
- أن أنظمة حماية الودائع تساهم في وضع آليات للتعامل مع الأزمات حسب طبيعتها، وأيضا قبل حدوثها من خلال الأساليب المثلى للسيطرة عليها الأمر الذي يزيد من الثقة في الجهاز البنكي ويحد من حالات الذعر المصرفي لدى جمهور المودعين في حالات حدوث الأزمات،
- تنمية الوعي الادخاري عن طريق هذه الأنظمة، وزيادة درجة استقرار الودائع في البنوك.

ب-نتائج الدراسة التطبيقية :

- تبين أن الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة كان بالموافقة على أنظمة حماية الودائع والثقافة المصرفية إذ يدل هذا على مدى إدراكهم لأهمية هذه الأنظمة وتأثيرها على الثقافة المصرفية؛
- تبين أنه توجد فروق دالة بين الذكور والإناث حول أنظمة حماية الودائع، ويرجع هذا لاختلاف آراء الجنسين لأن أغلبية المستجوبين رجال وتختلف وجهات نظرهم عن النساء، في حين لا نجد فروق دالة بينهما في مستوى الثقافة المصرفية وهذا دليل على عدم تأثير الجنس في مستوى الثقافة المصرفية؛
- تبين أنه توجد علاقة طردية قوية نوعا ما بين أنظمة حماية الودائع والثقافة المصرفية في الجزائر وهذا يؤكد أنه كلما كانت هناك أنظمة فعالة لحماية الودائع وكان للجمهور علم بها زاد تعاملهم مع البنوك ووعيهم بالخدمات المقدمة.

اختبار الفرضيات

من خلال الدراسة توصلنا إلى إثبات صحة الفرضية الثانية والتي هي " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أنظمة حماية الودائع والثقافة المصرفية عند مستوى المعنوية 0.05 " وذلك أن علاقة العمل بالجهاز البنكي الجزائري تقوم على الثقة وهذا عبر حماية أصحاب المصالح أولا (المودعين)، فبانتشار هذه الثقة تزداد نسبة التعامل مع البنوك الجزائرية والوعي بخدماتهم. وما أكد لنا أيضا صحة هذه الفرضية هو نتيجة اختبار معامل الارتباط (Pearson) بين محوري الدراسة R1 و R2 يساوي 0.600 وهو قريب من الواحد، وبالتالي بينت لنا هذه النتيجة أن العلاقة بين متغيري الدراسة R1 و R2 علاقة طردية قوية نوعا ما، أي أنه كلما كانت هناك أنظمة فعالة لحماية الودائع وكان للجمهور علم بها زاد تعاملهم مع البنوك ووعيهم بالخدمات المقدمة.

IV. الخلاصة:

من خلال الدراسة المقدمة من الجانبين النظري والتطبيقي، ومن خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

-زيادة الجهود من طرف البنوك الجزائرية وذلك بتطوير خدماتها المقدمة من حيث التحديث والسرعة؛

- بناء علاقات بين العميل وجهازه البنكي تتمتع بالثقة والمصدقية وتلبية حاجاته وذلك لكسب ولائه؛
- العمل على رفع نسبة حماية الودائع في الجزائر والتي تتحدد بـ 1% من حجم الودائع وهي نسبة ضئيلة جدا؛
- قيام الجهاز البنكي الجزائري بحملات إعلامية حول طريقة عمل هذا النظام من أجل بعث الثقة في النظام البنكي وخاصة المودعين؛
- تكوين ثقافة مصرفية جزائرية عن طريق المساحات الإشهارية والعروض التسويقية عبر كافة الوسائل.

الاحالات والمراجع:

أ- المؤلفات:

- صفيح، رض، &، ياقور، م.، *التسويق المصرفي وسلوك المستهلك*، مؤسسة الثقافة الجامعية، .، (الإسكندرية: مصر، 2010)، ص 101.
- سعيد، ق. ب.، *نظام التأمين على الودائع المصرفية: البنك المركزي العماني*، (عمان: الأردن، 2012)، ص 08.
- الني، م. أ.، *الرقابة المصرفية*، زمزم ناشرون وموزعون، (الأردن: 2010)، ص 80.

ب- المذكرات

- كمال، ز. (2012). دور نظام التأمين على الودائع في سلامة البنوك من التعثر. *مذكرة ماجستير غير منشورة*، الجزائر: جامعة المسيلة، ص 71.
- الحداد، س. ع. (2013). دور الجهاز المصرفي في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء. *مذكرة ماجستير*، 27، غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية، ص 27.
- اسبر، ل. ف. (2009). مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة. *مذكرة ماجستير غير منشورة*، 62 سوريا: جامعة تشرين، ص 62.
- شرين، م. ب. (2006). أنظمة التأمين على الودائع. *مذكرة ماجستير*، 136، البليدة، الجزائر: دامية سعد دحلب، ص 136.

ج- الملتقيات:

- القادر، ب. ع.، أهمية ودور نظام التأمين على الودائع مع إشارة إلى حالة الجزائر. *ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول*، *الاقتصادية*، (2004، 12 14/15)، جامعة الشلف، الجزائر، ص 97.

المراجع باللغة الأجنبية:

- coussergues, s. d. , *gestion de la banque du diagnostic à la strategie*. (dunod : paris, 2007), Sième, Éd, p73.